

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев
«__» _____ 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы питания и пути ее совершенствования
на примере эко-парка «Адмирал»
тема

Руководитель	_____	<u>доцент, канд.техн. наук</u>	<u>А.М. Тимофеева</u>
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Выпускник	_____	<u>ТТ17-02БПГР</u>	<u>С.А. Семенова</u>
	подпись, дата	группа	инициалы, фамилия
Нормоконтролер	_____		<u>А.М. Тимофеева</u>
	подпись, дата		инициалы, фамилия

Красноярск 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев
«__» _____ 2021 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме _____ **бакалаврской работы**
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студентке

Семеновой Светлане Александровне

(фамилия, имя, отчество студентки)

Группа ТТ17-02БПГР

направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ деятельности службы питания и пути её совершенствования на примере эко-парка «Адмирал»

Утверждена приказом по университету № 4906/с от 09.04.2021 г.

Руководитель ВКР

А. М. Тимофеева, канд. техн. наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР

нормативные документы, учебная и научная литература отечественных и зарубежных авторов, различные материалы и статьи в открытой и специализированной печати, ресурсы сети Интернет, фактические данные о работе службы питания эко-парка «Адмирал»

Перечень разделов ВКР

1 Роль предприятий питания в деятельности гостиниц.

2 Деятельность службы питания в эко-парке «Адмирал».

3 Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы питания в эко-парке «Адмирал».

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

_____ (подпись)

А. М. Тимофеева

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ (подпись, инициалы и фамилия студентки)

С.А. Семенова

(подпись, инициалы и фамилия студентки)

« » _____ 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Роль предприятий питания в деятельности гостиниц	5
1.1 Современное состояние гостиничного бизнеса, классификация гостиниц в России и предприятий питания при них	5
1.2 Значение службы питания в гостинице и общие требования, предъявляемые к ней	13
1.3 Организация производства и обслуживания на предприятиях питания при гостинице	16
2 Деятельность службы питания в эко-парке «Адмирал»	22
2.1 Общая характеристика эко-парка «Адмирал»	22
2.2 Анализ организационной структуры службы питания эко-парка «Адмирал».....	25
2.3 Анализ организации работы производства в службе питания эко-парка «Адмирал»	28
2.4 Анализ организации обслуживания в эко-парке «Адмирал»	43
3 Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы питания в эко-парке «Адмирал»	60
Заключение	79
Список использованных источников	81
Приложение А. Детское меню ресторана «Адмирал»	85
Приложение Б. Специальное летнее меню ресторана «Адмирал»	86
Приложение В. Отзывы гостей эко-парка «Адмирал»	87

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время гостиничный бизнес является перспективной и развивающейся отраслью. Данная отрасль активно развивается как в Российской Федерации, так и за её пределами. В стране возникает всё большее количество гостиничных комплексов и отелей, готовых принимать командированных, прибывающих в город бизнесменов, политиков, деятелей культуры, иностранных туристов и гостей, приехавших ознакомиться с достопримечательностями.

Гостиница – это предприятие индустрии гостеприимства, осуществляющее прием и обслуживание посетителей; имущественный комплекс для временного проживания, состоящее из определенного количества номеров, имеющих единое руководство, предоставляющее набор услуг в зависимости от класса обслуживания гостиницы.

Служба питания играет большую роль в работе гостиницы, обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций, праздничных мероприятий. Важно понять, что сегодняшний гость имеет достаточно высокие ожидания по отношению к качеству обслуживания, поэтому предприятию необходимо сделать все возможное, чтобы предоставить гостю качественную, актуальную услугу своевременно и согласно его потребностям и предпочтениям.

Актуальность данного исследования заключается в том, что в условиях роста конкуренции на рынке гостиничных предприятий общественного питания, а также повышения требований клиентов к уровню обслуживания, все большее значение играет качество производства и обслуживания со стороны службы питания.

Объект исследования: эко-парк «Адмирал».

Цель исследования: проанализировать деятельность службы питания и определить пути её совершенствования на примере эко-парка «Адмирал».

Задачи исследования:

1. Оценить роль предприятий питания в деятельности гостиниц.
2. Изучить деятельность службы питания в эко-парке «Адмирал».
3. Разработать мероприятия по совершенствованию деятельности службы питания в эко-парке «Адмирал».

Структура выпускной квалификационной работы: введение, три главы, заключение, список использованных источников, приложения.

1 Роль предприятий питания в деятельности гостиниц

1.1 Современное состояние гостиничного бизнеса, классификация гостиниц в России и предприятий питания при них

Гостиничный бизнес сейчас – перспективная и быстроразвивающаяся отрасль, способная приносить большую прибыль его владельцам. Востребованность гостиничного бизнеса напрямую влияет на другие отрасли, на их развитие и совершенствование. Это такие отрасли как транспорт, торговля, сфера услуг, производство различных категорий товаров, строительство [7].

Сейчас на территории России успешно ведут свою деятельность около 4000 гостиниц. В гостиничном рынке России появляется все больше зарубежных компаний, большая часть из которых — это сетевые компании. Стоит отметить, что гостиничный бизнес занимает важное место в жизни инвесторов и приносит им постоянную прибыль [8].

Основной проблемой, с которой на регулярной основе сталкиваются владельцы гостиничного бизнеса это отсутствие достаточного количества персонала, обладающего высокой квалификацией, что приводит к потере денежных и других ресурсов компаний, непосредственно задействованных в гостиничном бизнесе и смежных областях.

В наши дни гостиничный бизнес столкнулся с тяжелыми последствиями пандемии, которая значительно подорвала его работу и качественное функционирование. Согласно статистическим источникам, значительное снижение востребованности услуг гостиничного бизнеса в 2020 году привело к снижению загрузки гостиниц почти на 60% по сравнению с 2019 годом [18].

На фоне непростой ситуации для гостиничного бизнеса в связи с последствиями, которые принесла коронавирусная инфекция, эксперты данной области предполагают, что в ближайшее гостиничный бизнес ждет своего рода трансформация. Они полагают, что ряд владельцев планируют реорганизовать

часть своих гостиниц под коворкинги – центр, в котором предоставляется возможность аренды рабочего места на определенная время.

Более того, часть владельцев гостиничного бизнеса планируют организовать на своей территории оздоровительные центры, так как тема заботы о здоровье сейчас наиболее актуальна и востребована.

Так или иначе в настоящее время гостиничный бизнес является перспективной и активно развивавшейся отраслью и несет в себе огромный потенциал для дальнейшего развития и совершенствования.

При анализе современного состояния гостиничного бизнеса в России уместно раскрыть тему актуальной на сегодняшний день классификации гостиниц в России.

Классификация гостиниц представляет собой процесс оценки и подтверждения соответствия гостиницы и других средств размещения определенным требованиям относительно категорий гостиниц и иных средств размещения.

Существует такое понятие как процедура классификации, которая установлена «Положением о классификации гостиниц», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Данное положение действует с 1 января 2021 года до 31 декабря 2026 года.

После определения классификации гостиниц и иных средств размещения целесообразно определить основные цели классификации гостиниц и иных средств размещения.

Основными целями классификации гостиниц и иных средств размещения являются:

- предоставление точной достоверной информации о соответствии гостиниц категориям, предусмотренным настоящим Положением;
- намеренная стимуляция роста конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности той или иной гостиницы или средства размещения, целью которой является целенаправленное увеличение потока туристов,

повышение интереса к внутреннему и выездному туризму со стороны представителей туристского потока за счет увеличения доверия потребителей по отношению к оценке гостиниц и иных средств размещения.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» распространяет свое действие на следующие виды гостиниц:

- Городская гостиница, которая представляет собой средства размещения в качестве имущественного комплекса, содержит в своем составе здание или его часть, несколько зданий, различные помещения, другие виды имущества, в котором гостям предлагают услуги размещения и услуги питания. Городская гостиница оказывает не только основные услуги, но и дополнительные, и имеет для этого необходимое оборудование и специально обученный персонал.

- Гостиница, расположенная в здании, которая представляет собой объект культурного наследия. Такая гостиница может представлять собой также выявленный объект культурного наследия или же объект, которые представляет собой предмет охраны исторического поселения. Особенность данной гостиницы в том, что данный вид гостиниц имеет ограничение в работе и оказании основных и дополнительных услуг при проведении необходимой реставрации здания и организации ремонтных работ.

- Курортный отель, санаторий, центр отдыха, дом отдыха, пансионат представляет собой отдельный вид гостиниц, которые обязательно должны быть расположены в местах лечения и оздоровления либо на курортах. Данный вид гостиниц должен помимо основных и различных дополнительных услуг предоставлять ряд дополнительных услуг по оздоровлению и поддержанию здоровья гостей. При этом также важно использовать различные природные ресурсы, которые являются лечебными и оказывают положительное влияние на здоровье гостей.

- Апартамент-отель представляет собой вид гостиниц, который представлен такими категориями номеров как «студия» и «апартамент».

- Комплекс апартаментов представляет такой вид гостиниц, который может располагаться в одном или в нескольких помещениях или корпусах, которые в обязательном порядке имеют объединение общей площадью и территорией или располагаются в определенной части здания. Данный вид гостиницы обязательно представлен широким номерным фондом, который включает в себя номера разнообразных категорий с кухней и соответствующим оборудованием и санузлом со всеми необходимыми принадлежностями.

- Мотель представляет собой вид гостиницы, который целенаправленно расположен вдоль автомобильных дорог для гостей, путешествующих на автотранспорте и желающих получить услугу размещения и питания.

- Хостел представляет собой вид гостиниц, который включает в себя номера разных категорий, часто представленных местными номерами для одновременного размещения большого количества человек. Данный вид средства размещения также может предоставлять номера для отдельного, а не совместного отдыха, а также предоставлять услуги питания с существенно сокращенным выбором блюд по сравнению с иными средствами размещения, иметь разнообразное кухонное оборудование и инвентарь для самостоятельного приготовления пищи гостями.

- Загородный отель, туристская база, база отдыха представляет собой вид гостиниц, которые расположены преимущественно в деревенской, сельской или горной местности, вблизи того или иного водоема, около леса или непосредственно в лесу. Важно, что данная местность, в которой расположен данный вид гостиницы, не может относиться или быть тем или иным образом причастным к каким-либо лечебным и оздоровительным местностям либо курортным местностям, о которых шла речь выше [6].

Гостиницы и иные средства размещения классифицируются по различным критериям. Наиболее часто используемыми среди данных критериев являются следующие критерии:

- уровень комфорта;
- вместимость номерного фонда;

- функциональное назначение;
- месторасположение;
- продолжительность работы;
- обеспечение питанием;
- продолжительность пребывания;
- уровень цен.

Относительно такого критерия как месторасположение гостиницы и иные средства размещения могут делиться на расположенные в черте города, расположенные на побережье водоема и расположенные в горах. Гостиницы и другие средства размещения, расположенные в городе и его черте это средства размещения, расположенные как в центре, так на окраине города и, как правило, представляющие собой гостиницы делового назначения, отели-люкс и гостиницы среднего класса. В гостиницах и других средствах размещения, расположенных у водоемов большую роль играет расстояние средства размещения до водоема [16].

Относительно такого критерия как продолжительность работы гостиницы и иные средства размещения целесообразно делить на работающие круглогодично, работающие два сезона и работающие один сезон.

Относительно такого критерия как обеспечение питанием различают гостиницы и другие средства размещения, которые обеспечивают полный пансион, включающий размещение и трехразовое питания; гостиницы и другие средства размещения, которые предлагают размещение и только завтрак; гостиницы и иные средства размещения не предоставляющие питание и его организацию.

Согласно такому критерию как продолжительность пребывания гостей гостиницы и иные средства размещения принято делить на гостиницы для длительного или кратковременного проживания гостей.

Согласно такому критерию как уровень цен на номера и возможность размещения гостиницы и другие средства размещения принято делить на

бюджетные, экономичные, средние, первоклассные, апартаментные, фешенебельные [20].

Рассмотрев основные критерии классификации гостиниц и иных средств размещения следует подробнее рассмотреть наиболее часто встречающуюся классификацию гостиниц – это «звездная» система оценки, которая наиболее популярна в России. Рассмотрим данную классификации поподробнее.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» от 27 ноября 2020 все виды гостиниц классифицируются по системе звезд, в которой предусмотрено 6 категорий: "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда", "без звезд".

При этом согласно данной классификации высшей категорией является категория «пять звезд», а низшей – «без звезд».

Стоит обратить внимание на то, что в гостиницах того или иного класса звездности условия проживания и качество оказываемых услуг в значительной степени различаются уровнем общего благоустройства здания, снабжением номеров и уровнем обслуживания, уровнем обучения персонала, перечнем основных и дополнительных услуг [11].

Именно количество звезд, которое имеет гостиница в наибольшей степени способно продемонстрировать основную информацию о гостинице и составить о ней определенное предварительное первое впечатление со стороны гостя как потенциального потребителя.

Требования, предъявляемые к гостиницам той или иной категории представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к гостиницам определенных категорий звездности

Требование	Категория (знак + означает необходимость выполнения требования)					
	без звезд	*	**	***	****	*****
1. Помещения для предоставления услуг питания						
Ресторан или другие типы предприятий питания:			+	+		
ресторан					+	+

Окончание таблицы 1

Требование	Категория (знак + означает необходимость выполнения требования)					
	без звезд	*	**	***	****	*****
несколько залов					+	+
банкетный зал (залы)					+	+
ночной клуб/бар					+	+
кафе/бар					+	+
2. Услуги питания						
Возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)				+	+	+
Завтрак «шведский стол»					+	+
Расширенный завтрак				+		
Континентальный завтрак		+	+			
Круглосуточное предоставление услуг питания					+	+
Обслуживание в номере в часы завтрака				+		
Обслуживание в номере круглосуточно					+	+
Меню рум-сервиса в номере				+	+	+

Характеристика предприятий питания при гостиницах

При гостиницах, упомянутых выше может функционировать ряд предприятий общественного питания, например, ресторан, бар, кафе.

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Бар – предприятие питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

Кафе – это предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением

ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары. [1].

При классификации предприятий общественного питания важную роль играют такие факторы как:

- ассортимент предлагаемой продукции;
- техническая оснащенность предприятия питания;
- методы обслуживания;
- квалификация персонала предприятия питания;
- качество обслуживания;
- номенклатура предоставляемых потребителям услуг.

Предприятия общественного питания подразделяют по характеру деятельности, типам и мобильности.

Рассмотрим классификацию предприятий общественного питания подробнее. Согласно ГОСТ 30389-2013 по ассортименту реализуемой продукции рестораны принято делить на неспециализированные и специализированные. Специализированными ресторанами могут быть мясной, рыбный, пивной, сырный, вегетарианский, диетический, национальной кухни, смешанной кухни, европейской кухни. По интересам потребителей рестораны могут быть клубными, спорт-ресторанами, рестораны при гостинице, выездного обслуживания. По методам и формам обслуживания различают рестораны с полным, частичным обслуживанием официантами, с полным самообслуживанием, рестораны выездного обслуживания и рестораны с открытой кухней [1].

По ассортименту реализуемой продукции кафе также как и рестораны делят на специализированные и неспециализированные. Специализированными могут быть кафе-мороженое, кафе-кондитерская, кафе-пекарня, кафе-молочная, кафе-пиццерия, кафе-шашлычная, кафе-таверна. По интересам потребителей кафе делят на детское, офисное, клуб-кафе, интернет-кафе. По методам и

формам обслуживания различают кафе с полным и частичным обслуживанием официантами, с частичным или полным самообслуживанием.

Бары по ассортименту реализуемой продукции делят также на неспециализированные и специализированные. Специализированными могут быть винный, пивной, кофейный, десертный, молочный, коктейль-бар, гриль-бар, суши-бар.

Пивные бары предоставляют гостям такие напитки как пиво, горячие и холодные закуски, бутерброды, закуски к пиву, сухари и сухарики, сушки, оливки, креветки.

Винные бары предлагают гостям легкий аперитив, а также попробовать различные горячие и холодные закуски. В зависимости от спроса потребителя и особенностей заведения это могут быть бутерброды открытые и закрытые, канапе, драники, жульены, блины с семгой. Как правило, винные бары предлагают вино и слабые алкогольные напитки. Крепкие и алкогольные напитки в данном баре не предлагаются.

Коктейль-бары предлагают большой выбор напитков, это могут быть коктейли и различные миксы.

По интересам потребителей различают диско-бар, кинобар, танцевальный бар, караоке-бар, лобби-бар, спорт-бар. По методам и формам обслуживания существуют бары с обслуживанием барменами, бары с обслуживанием барменами и официантами [1].

1.2 Значение службы питания в гостинице и общие требования, предъявляемые к ней

Служба питания в гостинице играет огромную роль в деятельности всей гостиницы или гостиничного предприятия. Служба питания включает в себя ресторан или рестораны, кафе, бары, банкетную службу, кухню и комплексно и организовано оказывает гостям услугу предоставления и организации питания. Также служба питания при гостинице или гостиничном комплексе

занимается организацией разного рода банкетов, торжеств, мероприятий, презентаций.

Значение службы общественного питания в гостинице или гостиничном комплексе нельзя переоценить. Услуга по предоставлению и организации общественного питания гостям является основной услугой и второй по важности после предоставления услуги размещения. Служба питания в гостинице стоит на одном из первых мест в структуре гостиничного предприятия. Услуга по предоставлению и организации питания является второй после размещения услугой, которая приносит наибольшую прибыль гостиничному предприятию. Согласно данным из различных источников, данная прибыль может достигать от 25 до 40% всей прибыли гостиничного предприятия [17].

Общие требования к предприятиям общественного питания при гостиницах

На всех предприятиях общественного питания вне зависимости от типа и класса необходимо обеспечивать безопасность жизни и здоровья потребителей и сохранность их имущества, соблюдение санитарных и технологических норм и правил, а также требований пожарной и электробезопасности.

Также на предприятиях общественного питания должны выполняться требования:

- санитарно-гигиенические и технологические требования СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения», сборники рецептур блюд и кулинарных изделий;
- требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов питания;
- экологической безопасности;
- противопожарной безопасности - ГОСТ 12.1.004;
- электробезопасности - СНиП II-4.

Всем предприятиям общественного питания любого типа необходимо иметь пути подъезда и доступов для пешеходов ко входу к гостиничного предприятию. Также всем предприятиям общественного питания необходимо иметь различные информационные указатели. На всей территории гостиницы и гостиничного предприятия необходимо обеспечить искусственное освещение в вечернее и ночное время [19].

Месторасположение мусоросборников должно быть удалено от помещений гостиницы.

На всех предприятиях должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкция о действиях в аварийной ситуации, система оповещения и средства защиты от пожара.

Предприятия всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта, в том числе: горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, радио- и телефонную связь.

Вход в предприятие должен обеспечивать одновременное движение двух встречных потоков потребителей на вход и выход. В предприятиях с количеством мест в залах более 50 должны быть предусмотрены отдельные входы и лестницы для потребителей и персонала.

Предприятие должно иметь вывеску с указанием его типа, класса, форм организации его деятельности, фирменного названия, юридического лица (местонахождение собственника), информацию о режиме работы, об оказываемых услугах.

В строящихся и реконструируемых предприятиях для обслуживания инвалидов должны быть предусмотрены наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидных колясок, лифты, площадки для разворота инвалидной коляски в зале, специально оборудованные туалеты.

Размещение производственных помещений и оборудования в них должно обеспечивать последовательность проведения технологического процесса

производства и реализации продукции, а также соблюдение технологических, санитарных норм и правил [9].

1.3 Организация производства и обслуживания на предприятиях питания при гостиницах

Организация производства

Оперативное планирование представляет собой составление программы предприятия. Производственная программа — это обоснованный план выпуска всех видов продукции собственного производства.

На предприятиях питания основным документом, представляющим собой производственную программу является план-меню, который включает в себя наименование блюд и напитков данного предприятия питания, выход блюд, количество блюд в целом и по отдельным партиям, а также в обязательном порядке указываются работники, которые несут ответственность за приготовление вышеупомянутых блюд и напитков.

Взяв за основу план-меню на том или ином предприятии питания составляется меню, которое будет непосредственно использоваться в обслуживании гостей и предлагать им с целью оказания для них услуги питания. Такое меню представляет собой набор определенных заранее блюд и напитков, где также в обязательном порядке прописана цена, выход, а также при необходимости перечень ингредиентов, входящих в то или иное блюдо или напиток [23].

Производство на предприятии питания должно быть организовано таким образом, чтобы все блюда и напитки, указанные в актуальном меню были доступны для гостя, то есть необходимо обеспечивать бесперебойный завоз тех или иных товаров из разных источников. Предприятие питания должно обладать оптимальным количеством товарных запасов, которые призваны обеспечить эффективную работу и которые непосредственно зависят от типа предприятия питания. Для предприятий питания рекомендуются следующие

нормы товарных запасов, учитывая нормальные условия хранения, соответствующие требованиям:

- нескоропортящиеся продукты (мука, крупа, сахар) – 8-10 дней;
- скоропортящиеся продукты (мясо, рыба, птица) – 2-5 дней;
- запасы хлеба, молока не должны превышать однодневный срок хранения.

Складские помещения служат для приемки продуктов, сырья и их хранения, и отпуска. Складские помещения ресторана располагаются в зданиях на цокольных этажах. Они имеют удобную связь с торговой группой предприятия. Складское помещение по составу и площади отвечает требованиям строительных норм и правил данного типа предприятия.

В состав предприятий, которые работают на сырье принято включать мясо-рыбную, молочно-жировую охлаждаемые камеры, камеру для хранения фруктов, зелени и напитков, а также неохлаждаемые, которые включают в себя кладовую сухих продуктов, овощей, вино-водочных изделий [24].

На предприятиях общественного питания принято использовать несколько различных способов хранения продуктов и сырья, поступивших на производство с целью поддержания и сохранения их качества и всех необходимых свойств.

Так, на предприятиях питания используются следующие способы хранения продукции:

- стеллажный, при котором продукция находится на полках и в шкафах;
- ящичный, при котором продукция хранится в ящиках;
- насыпной, при котором продукты хранят навалом;
- штабельный, при котором продукция хранится на подтоварниках;
- наливной, при котором используются бочки и бутылки;
- подвесной, при котором продукты хранят подвешанными.

Чтобы поступившая продукция стала доступна к использованию, необходимо провести ее отпуск, который проводится согласно требованиям накладных, которые подписывает руководитель, старший бухгалтер и

заведующий производством. Когда продукты получают со склада, то обязательным действием является проверка их соответствия требованиям накладной относительно таких показателей как ассортимент, масса и качество продукции [13].

Структура производства предприятий питания может быть цеховой или бесцеховой. Основу цеховой структуры представляет цех, который является частью предприятия питания и призван обеспечить условия для выполнения тех или иных работ на производстве. Сами цеха, в свою очередь, включают в себя различные отделения, участки производства, технологические линии и те или иные рабочие места. Как правило, такая структура производства применяется на заготовочных предприятиях питания.

При бесцеховой структуре цеха выделены лишь условно, для разграничения различных процессов по видам сырья и способам кулинарной обработки. Такая структура производства наиболее востребована на доготовочных предприятиях питания и на предприятиях питания с полным циклом производства [14].

Рассмотрим основные характеристики цехов с полным производственным циклом.

Овощной цех необходим для обработки, очистки, нарезки овощей, зелени, корнеплодов, сезонных овощей. Данный цех вместе с кладовой овощей размещается в едином блоке со складскими помещениями, что обеспечивает удобство разгрузки овощей при поступлении. Цех имеет удобную взаимосвязь с холодным и горячим цехами, в которых завершается технологический процесс выпуска готовой продукции.

Мясо-рыбный цех необходим для оттаивания, промывания мяса, приготовления порционных и мелкокусковых полуфабрикатов, а также для приготовления рубленых полуфабрикатов. Также данный цех необходим для разделки птицы, приготовления полуфабрикатов и птицы, а также размораживания и потрошения рыбы, приготовления порционных и рубленых

полуфабрикатов. Данный цех имеет удобную взаимосвязь с холодным и горячими цехами.

Холодный цех предназначен для приготовления и порционирования холодных блюд и закусок, сладких блюд и холодных супов. Холодный цех расположен в одном из наиболее светлых помещений, имеет удобную связь с горячим цехом.

Горячий цех предназначен для приготовления горячих блюд. Горячий цех имеет удобную взаимосвязь с холодным цехом, раздачей, залами и помещением заведующего производством. Рядом с горячим цехом располагаются моечные кухонной и столовой посуды.

Горячий цех подразделяется на два специализированных подразделения: суповое и соусное. В суповом отделении осуществляется приготовление бульонов и первых блюд, в соусном – приготовление вторых блюд, гарниров, соусов, горячих напитков. Кроме того, в горячем цехе осуществляется тепловая обработка продуктов питания для приготовления холодных и сладких блюд.

Кондитерский цех необходим для обработки яиц, просеивания муки, замеса и приготовления различного вида теста, разделки, выпечки, отделки изделий. Данный цех оснащен различным оборудованием: тестомесильные машины, взбивальные машины, универсальные приводы, холодильные шкафы, охлаждаемые столы, холодильные камеры, производственные столы, стеллажи, подтоварники, моечные ванны [15].

Организация обслуживания

Основными принципами организации обслуживания на предприятиях питания являются:

- создание условий для качественного удовлетворения потребностей;
- создание благоприятной обстановки в залах предприятия питания;
- грамотная сервировка стола, удобная для гостя;
- утверждение новой продукции и видов услуг с целью повышения эффективности работы предприятия питания;

- целесообразность и актуальность услуг относительно вкусов гостей и требований рынка [12].

Помимо того, что на предприятии питания организовано производство продукции, на нем организовано также обслуживание гостей как неотъемлемая часть в организации работы предприятия питания. Предприятия питания применяют различные методы обслуживания, это могут быть: самообслуживание или обслуживание официантами. Также на предприятия общественного питания активно применяется составной метод, который складывается из двух вышеперечисленных.

Самообслуживание может быть организовано полностью или лишь частично, и это зависит от типа предприятия питания и способа организации его работы. Если самообслуживание организовано полностью, то гость самостоятельно обслуживает себя без помощи персонала. Если же самообслуживание применяется частично, то гость выполняет только часть действий, остальные же входят в обязанности обслуживающего персонала.

На предприятиях общественного питания активно применяется такой метод обслуживания как обслуживание официантами, которые непосредственно занимаются встречей гостей, их обслуживанием, осуществляют расчет. При данном методе один официант выполняет все функции [16].

Данный метод обслуживания делится два метода: индивидуальный и бригадный (звеньевой). Задача первого в том, что каждый официант обслуживает определенные столы. Суть бригадного метода в том, что бригада состоит из официантов разной категории, которые выполняют разные функции в соответствии со своей квалификацией.

Как правило, при обслуживании на предприятиях общественного питания применяется такой тип обслуживания как «шведский стол». Шведский стол уникален тем, что позволяет в короткий временной срок обслужить максимальное количество гостей, предлагает широкий ассортимент блюд и напитков на любой вкус.

При организации обслуживания на предприятиях питания могут быть представлены несколько видов завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак в шампанском, поздний завтрак [18].

При организации обслуживания на предприятиях питания большую роль играет служба обслуживания в номерах, которая позволяет значительно расширить ассортимент услуг, предоставляемых средством размещения. Данная услуга представляет собой доставку блюд по заказу потребителя.

При том или ином средстве размещения, как правило, организована работа баров, которые предлагают гостям широкий ассортимент разнообразных алкогольных и безалкогольных напитков, горячих и холодных закусок, и которые могут быть представлены в таких видах:

- лаундж-бар;
- спорт-бар;
- коктейль-бар;
- винный бар;
- пивной бар

На предприятиях питания часто применяется метод обслуживания как "а-ля карт", который заключается в том, что гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

Таким образом, в результате данной главы были изучены роль предприятий питания в деятельности гостиницы, проанализировано современное состояние гостиничного бизнеса, изучена классификация гостиниц и предприятий питания при них, изучена организация производства и обслуживания на предприятиях питания при гостинице [12].

Глава 2 - изъята.

Глава 3 - изъята.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Служба питания занимает важное место в работе гостиницы, обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций, праздничных мероприятий.

В ходе работы были изучены роль предприятия питания в деятельности гостиницы, современное состояние гостиничного бизнеса, классификация гостиниц в России. Были подробно изучены и проанализированы организация производства и обслуживания на предприятиях питания при гостинице.

Дана общая характеристика эко-парку «Адмирал», изучена организационная структура службы питания, проанализирована организация производства и обслуживания в службе питания.

В результате работы были выяснены основные недостатки в работе службы питания. Отмечены недостатки в качестве обслуживания, такие как долгое время ожидания официанта, не всегда вежливое отношение официантов. Также гостями было отмечено, что в ресторане представлен недостаточно широкий выбор блюд. Более того, были выявлены нарушения в организации графиков работы шеф-повара, поваров горячего цеха и официантов, а также был выявлен нехватка обслуживающего персонала, что влечет за собой ухудшение качества обслуживания.

В качестве мероприятий по совершенствованию деятельности службы питания эко-парка «Адмирал» было предложено уделить особое внимание обучению персонала, разработке новых графиков работы для шеф-повара, поваров горячего цеха, официантов. Были разработаны рекомендации по расширению штата работников, а именно привлечению новых официантов и помощников официантов с целью устранения имеющихся возражений со стороны гостей и повышения качества обслуживания. Также были разработаны мероприятия по улучшению экологии, которые предполагают использование экологичных моющих средств на предприятии, энергосберегающих лампочек,

одноразовой посуды для экологичных материалов для доставки, разработку меню вегетарианского питания.

Также в качестве мер по совершенствованию работы службы питания были разработаны меры по организации здорового питания в ресторане «Адмирал», что включает в себя разработку и внедрение блюд здорового питания, что поможет расширить ассортимент блюд.

В качестве мер по улучшению оснащения цехов производства была разработана рекомендация по закупке и установке раковин для мытья рук, мясорыхлителя, передвижных стеллажей. В заключении был проведен экономический расчет всех затрат, которые потребуются для осуществления данных мер.

Данные мероприятия по совершенствованию деятельности службы питания эко-парка «Адмирал» способны в значительной степени повлиять на качество производства и обслуживания, удовлетворить потребности гостей, расширить ассортимент кулинарной продукции, в том числе здорового питания, и в конечном счете привести к увеличению прибыли предприятия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятий общественного питания. Классификация и общие требования. [Текст] / Введ. 2013-22.10. – М.: Изд-во стандартов, 2013. – 15с.
2. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. [Текст] / Введ. 2014-01.01. – М. : Стандартиформ, 2014. – 8с.
3. ГОСТ Р 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. [Текст] / Введ. 1976-06-30.–М. Стандартиформ, 2009. – 21 с.
4. ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс] / Введ. 2016-01-01. – М.: Изд-во стандартов, 2014. – 11 с. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200114171>
5. ГОСТ Р 54732-2011 Удовлетворенность потребителей. [Электронный ресурс] / – Введ. 2021-04-01.– 26 с. Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200175065>
6. Постановление Правительства РФ 1860 Об утверждении Положения о классификации гостиниц [Текст] / Введ. 2020-18-10. – 12 с. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/566419544>
7. Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса. [Текст] / - учеб. пособие для студентов вузов / С. А. Быстров. – М. : ФОРУМ, 2011. – 464 с.
8. Главчева С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [Текст]: - учеб. пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередническо. – Новосибирск : НГТУ, 2007. – 204 с.
9. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст] / учебно-практическое пособие / Г. М. Зайко. – М.:ИКЦ «МарТ», 2007. – 325 с.

10. Калашников, А. Ю. Кафе, бары и рестораны: организация, практика [Текст] / учеб.- метод. пособие / А. Ю. Калашников. – М. : Речь, 2011. – 185 с.
11. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность [Текст] / учебное пособие / О.Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.
12. Отнюкова, М. С. Туризм, потребление, коммуникация: социальное конструирование и управление [Текст] / учебное пособие / М.С. Отнюкова, Т. И. Черняева. – Саратов: Саратов. гос. техн. ун-т, 2008. – 160 с.
13. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. [Текст] учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
14. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания [Текст] / учебник / Л.А. Радченко. – изд. 5-е, доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2005.- 347 с.
15. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Текст] / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – М.: Альфа-М, 2013. – 385 с.
16. Сокирянский, Ф. Л. Технология и организация услуг питания: банкетные услуги [Текст] / учеб. пособие / Ф. Л. Сокирянский. – Владивосток: ВГУЭС, 2012. – 140 с.
17. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение [Электронный ресурс] // Хелпикс.Орг. URL: <http://helpiks.org/2-14453.html>
18. Калашников А. Ю. Кафе, бары, рестораны: Организация, практика и техника обслуживания. [Текст] / А. Ю. Калашников. – М.: Вэлби; Проспект, 2005. – 384 с.
19. Кондратьев К. П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. [Текст] / учебное пособие / К. П. Кондратьев. - УланУдэ: ВСГТУ, 2007. - 105 с.

20. Кусков А. С. Гостиничное дело. [Текст] / учебное пособие / А. С. Кусков. - Москва : Дашков и К°, 2010. – 326 с.
21. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. [Текст] / учебник / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. – М.: Деловая культура, 2002. – 544 с.
22. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление. [Текст] / Ф. Лоусан. – 2-е изд. – М.: Проспект, 2004. – 347 с.
23. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / [Текст] / учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. - Москва : Академия, 2007. – 207 с.
24. Мазуренко В. С. Особенности организации питания и проектирования специальных предприятий общественного питания. [Текст] / учебное пособие / В. С. Мазуренко, Г. М. Ястина ; СПб торг.-экон. ин-т. СПб, 1992. – 27 с.
25. Могильный М. П. Стандарт организации (предприятия общественного питания) [Текст] / М. П. Могильный: ДеЛи принт, 2009. – 279 с
26. Официальный сайт системы 2ГИС. Красноярск. [Электронный ресурс] / Городской информационный справочник. – Режим доступа: <https://2gis.ru/ekaterinburg>
27. Официальный сайт системы Flamp.ru. [Электронный ресурс] / Отзывы о компаниях вашего города. – Режим доступа: <https://2gis.ru/krasnoyarsk>
28. Сирый В. К. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. [Текст] / практическое руководство / В. К. Сирый, И. О. Бухаров, С. В. Ярков и др. – М.: Эксмо, 2008. – 352 с.
29. Справочник руководителя предприятия общественного питания / Минторг России. [Текст] – М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2000. – 664 с.
30. Труханович Л. В. Кадры ресторанов, закусочных, столовых, баров, кафе. / [Текст]: сб. должностных и производственных инструкций,

квалификационных характеристик / Л. В. Труханович, А. К. Рюмина. – М. : Финпресс, 2003. – 192 с.

31. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст] / учебное пособие / – М.: Академия», 2002. – 416 с.
32. Шаповалов Н. Н. Организация работы предприятий общественного питания. [Текст] / учебное пособие / Н. Н. Шаповалов. – М. : Экономика, 1990. – 272 с.
33. Официальный сайт эко-парк «Адмирал» [Электронный ресурс] / База отдыха эко-парк «Адмирал» Красноярск – Режим доступа: <https://24admiral.ru/>

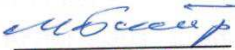
Приложение А-В изъято.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

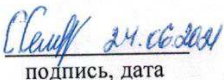
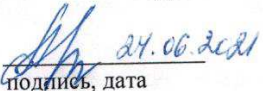
 М. Д. Батраев
«25» 06 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы питания и пути ее совершенствования
на примере эко-парка «Адмирал»
тема

Руководитель	 подпись, дата	<u>доцент, канд.техн. наук</u> должность, ученая степень	<u>А.М. Тимофеева</u> инициалы, фамилия
Выпускник	 подпись, дата	<u>ТТ17-02БПР</u> группа	<u>С.А. Семенова</u> инициалы, фамилия
Нормоконтролер	 подпись, дата		<u>А.М. Тимофеева</u> инициалы, фамилия

Красноярск 2021